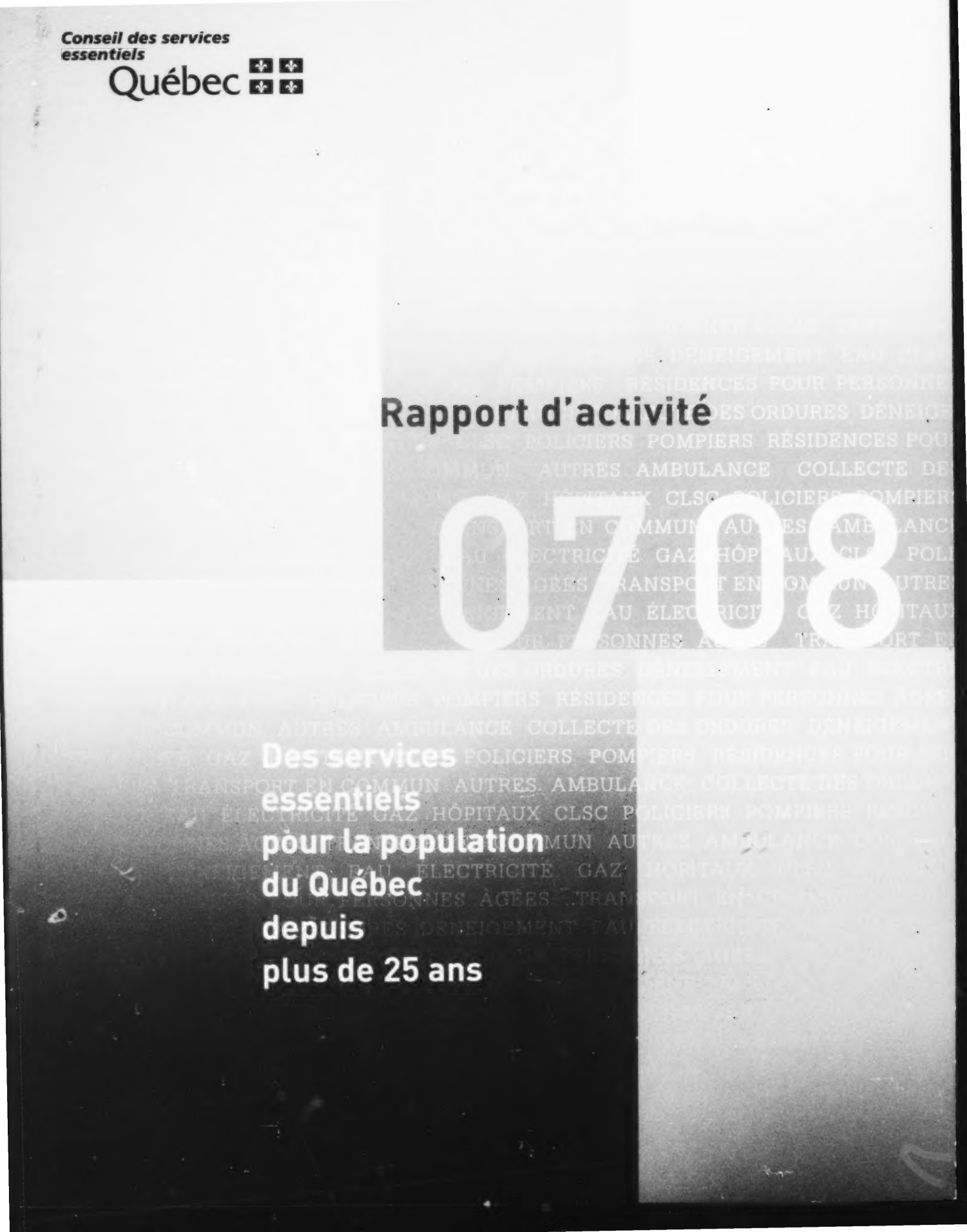
Conseil des services essentiels

Québec

Rapport d'activité

07 08

Des services essentiels pour la population du Québec depuis plus de 25 ans



Présider le Conseil des services essentiels au moment où il souligne son 25e anniversaire a été un privilège. Ce moment constitue en effet une excellente occasion pour faire le point et s'interroger sur les perspectives d'avenir d'un tel organisme. C'est d'ailleurs ce que nous nous sommes employés à faire au cours de cette année en publiant un ouvrage intitulé *Le Conseil des services essentiels : 25 ans et toujours essentiel !* Cet ouvrage se veut à la fois un outil d'information et de référence pour les clientèles du Conseil : les employeurs et les syndicats assujettis au maintien de services essentiels ; les tiers-intervenants, c'est-à-dire les organismes représentant les usagers d'un service tel le transport en commun ; les étudiants et les chercheurs, sans omettre ni la population ni les représentants d'autres pays intéressés par le savoir-faire développé au Québec en cette matière.

Je pense que, si cet organisme fonctionne bien et même très bien, s'il a acquis la notoriété qu'on lui connaît – pour plus de quatre personnes sur cinq (soit 81 %) interrogées lors d'un sondage, l'existence du Conseil est justifiée –, c'est grâce en très grande partie au travail de l'ensemble des personnes y ayant laissé leur marque au fil des ans. Chacun des présidents a contribué, à sa manière, à l'évolution de notre organisme. Depuis, les interventions du Conseil se caractérisent par leur rigueur et leur rapidité tout en maintenant un haut degré d'efficience et d'efficacité, et ce, au bénéfice de la population.

Pour ma part, j'espère que le Conseil continuera, comme il le fait maintenant, à privilégier la médiation comme première étape de son intervention, afin d'aider les parties à régler leur litige. En effet, encore aujourd'hui et plus que jamais, je crois fermement que la médiation permet aux parties, quelles qu'elles soient, de trouver la meilleure solution à leur conflit ; leur engagement envers la population est plus ferme lorsqu'elles conviennent des services essentiels à maintenir. Cet engagement a de plus l'avantage, dans une certaine mesure, d'être garant du déroulement *civilisé* de la grève d'une part, et de la dispensation de services essentiels à la population, d'autre part.

La médiation est aussi au service des parties en dehors d'une grève légale, lorsqu'un conflit risque de priver la population d'un service auquel elle a droit. Dans 80 % des cas, les parties réussissent à convenir d'une entente et si ce n'est pas le cas, le Conseil les convoque en audience publique avant de rendre une décision.

La mission du Conseil ne saurait être remplie sans le dévouement de ses employés et de ses membres qui, lorsqu'une situation conflictuelle se présente, mettent leur disponibilité et leur talent au service de la population ; je les en remercie chaleureusement.

Enfin, c'est avec un pincement au cœur que je quitte une équipe de travail très professionnelle et très soucieuse de bien remplir la mission du Conseil. Je la confie au nouveau président à qui je souhaite la bienvenue, et je suis persuadé qu'il saura apporter son expertise et son savoir-faire à un Conseil *essentiel* à la société québécoise.

Normand Gauthier
Président-directeur général

Déclaration du président-directeur général

Les informations contenues dans le rapport d'activité 2007-2008 du Conseil des services essentiels relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité et l'exactitude de l'information qui y est présentée.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil, ainsi que les résultats. Les données contenues dans ce présent rapport sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Normand Gauthier
Montréal, le 23 mai 2008

Membres 2007-2008

Normand Gauthier
nommé président-directeur général en février 2002

Me Richard Parent
vice-président de janvier 1997 à septembre 2007

Me Françoise Gauthier
nommée vice-présidente en juin 2007

Pierre Boileau
nommé membre à temps plein en décembre 2003, après consultation d'associations de salariés

Edith Keays
nommée membre à temps plein en novembre 2004, après consultation d'organismes de protection de droits de la personne

Anne Parent
nommée membre à temps plein en novembre 2005, après consultation d'organismes de protection de droits de la personne

Raymond Désilets
nommé membre à temps partiel en décembre 1999, après consultation d'associations de salariés

Marcel Béliveau, CRIA
nommé membre à temps partiel en août 1997, après consultation d'associations d'employeurs

Le *curriculum vitæ* des membres est disponible sur le site Internet du Conseil.

Mission

Le Conseil des services essentiels a pour mission de s'assurer que les citoyens continuent de bénéficier des services jugés essentiels lorsque des salariés exercent leur droit de grève dans certains services publics, dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et dans la fonction publique. Le Conseil doit assurer, par le maintien de services essentiels, la protection du public, sans empêcher l'exercice du droit de grève.

En dehors d'une grève légale, il peut exercer des pouvoirs de redressement lors de conflits qui causent ou sont susceptibles de causer un préjudice aux services auxquels le public a droit. Il intervient également si les services essentiels ne sont pas rendus lors d'une grève légale.

En vertu de ses pouvoirs de redressement, le Conseil peut aussi imposer des mesures de réparation visant à compenser le préjudice causé aux utilisateurs du service en tant que groupe et non à titre individuel.

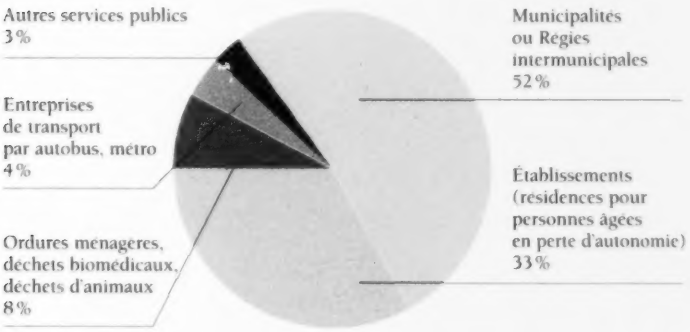
Assujettissement au maintien des services essentiels dans les services publics

Sur recommandation du ministre du Travail, le gouvernement peut, par décret gouvernemental, ordonner à un employeur et à un syndicat de maintenir des services essentiels en cas de grève, s'il est d'avis que dans un service public une grève pourra avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique. À ce jour, on compte plus de **900** associations accréditées dans des services publics qui sont tenues de maintenir des services essentiels en cas de grève. Le Service de la médiation et des enquêtes (SME) du Conseil collabore avec le ministère du Travail en surveillant l'échéance des conventions collectives et en réalisant des enquêtes qui permettent au ministre de recommander ou non l'assujettissement.

Pour l'année financière 2007-2008, **239** associations accréditées de divers services publics ont été assujetties au maintien des services essentiels. Lorsqu'il s'agit de nouvelles accréditations ou lorsqu'un dossier nécessite une mise à jour, le SME procède à une enquête d'assujettissement. Au cours de l'année, 114 enquêtes ont été réalisées et de ce nombre, 60 ont donné lieu à un assujettissement par décret.

Quatre décrets ont été émis par le gouvernement concernant le maintien des services essentiels.

Répartition des 239 associations accréditées assujetties au maintien des services essentiels en cas de grève



Décisions[1]

A. Services essentiels

Grève des salariés de Villa Val des Arbres

Le syndicat représentant le personnel de soutien du complexe d'hébergement privé Villa Val des Arbres de Laval a fait connaître son intention de recourir à la grève à compter du 21 novembre 2007 à 0 h 01, et ce, pour une durée indéterminée. À la suite de l'intervention de la médiatrice du Conseil, l'Employeur et le Syndicat ont conclu une entente sur les services essentiels à maintenir pendant la durée de la grève. Le Conseil a jugé que les services essentiels prévus étaient suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents.

Dans leur entente, les parties ont convenu que tous les salariés, habituellement en fonction, seront présents et ne travailleront que 90 % du temps normalement travaillé. Les salariés seront donc en grève, en rotation, durant 10 % de leur horaire de travail quotidien par catégories d'emploi, par étage et par service. Pendant la durée de la grève, la médiatrice affectée au dossier est intervenue à de nombreuses reprises pour aider les parties lors de difficultés dans l'application de leur entente de services essentiels.

Grève des employés d'entretien de la STM

Avant que ne débute la grève exercée du 22 au 25 mai 2007, le Syndicat du transport de Montréal représentant les employés d'entretien avait accepté la recommandation du Conseil d'ajouter le service du métro en plus du service d'autobus durant la fin de semaine. Ainsi, le Conseil jugeait suffisante, pour assurer la santé ou la sécurité de la population, la liste syndicale de services essentiels prévus pendant la grève.

Dans sa décision, le Conseil est d'avis que les services essentiels proposés par le Syndicat sont suffisants *en semaine*, pour assurer un transport en commun sécuritaire par métro et par autobus à la population aux heures de pointe soit de 6 h à 9 h, de 15 h 30 à 18 h 30 et de 23 h à 1 h. En *fin de semaine*, les services

1 Ce rapport permet au Conseil d'illustrer le travail accompli en y présentant certaines de ses décisions. Le lecteur en quête d'information complémentaire est invité à consulter le site Internet www.cses.gouv.qc.ca

En novembre 2007 et en février 2008, le Conseil entendait les observations de l'Association des pompiers de Montréal et celles de la Ville lors d'audiences publiques.

essentiels prévus couvraient les heures suivantes : de 6 h à 9 h, de 14 h à 17 h et de 23 h à 1 h. Les services essentiels incluaient la totalité du service du transport adapté.

Pour assurer les services essentiels, 100 % des effectifs membres du Syndicat devaient travailler, mais dans une proportion de 75 % du temps normalement travaillé. La grève s'est déroulée du mardi au vendredi soit du 22 au 25 mai 2007 et les services essentiels ont été fournis comme prévu en semaine. Si la grève avait été exercée pendant la fin de semaine, il y aurait eu, pour la première fois, des services essentiels de métro/autobus alors qu'en 2003, seul un service d'autobus avait été offert pendant quelques heures en services essentiels.

B. Redressement

Lors de grèves illégales ou d'actions concertées, le Conseil doit s'assurer que la population reçoit les services auxquels elle a droit. La notion de « services essentiels » n'existe pas lors d'un conflit en dehors d'une grève légale : ce sont les services usuels qui doivent être maintenus. Le Conseil intervient alors, en vertu de ses pouvoirs de redressement, pour assurer à la population le service auquel elle a droit. Le *tableau Interventions en redressement* donne une vue d'ensemble des interventions.

Moyens de pression des pompiers de Montréal

En novembre 2007, le Conseil rend une série d'ordonnances pour s'assurer que les citoyens reçoivent les services auxquels ils ont droit

Le Conseil s'est penché, en novembre 2007, sur une série de moyens de pression exercés par les pompiers et pour lesquels la Ville de Montréal avait demandé une intervention. Dans une décision rendue le dimanche 11 novembre 2007, le Conseil ordonnait notamment aux pompiers de Montréal de cesser de refuser, de façon concertée, les promotions au poste de capitaine devenu vacant ou d'agir en heures supplémentaires en grade de capitaine puisqu'il a été démontré, lors de l'audience publique, qu'une caserne requiert un officier pour son bon fonctionnement.

De plus, le Conseil recommandait fortement à l'Employeur de reprendre les activités du Comité d'implantation des premiers répondants avec l'Association des pompiers de Montréal afin de garantir la pérennité de ce programme.

Le Conseil a déposé sa décision au bureau du greffier de la Cour supérieure ce qui lui confère le même effet que s'il s'agissait d'un jugement émanant de cette cour et tout manquement à cette dernière est susceptible d'outrage au tribunal.

En février 2008, le Conseil conclut que les gestes posés par les pompiers de Montréal le 13 février 2008 n'ont pas mis en danger la fourniture des services à la population

Le Conseil des services essentiels reçoit, le 14 février 2008, une demande d'intervention de la Ville de Montréal alléguant l'exercice de moyens de pression de la part des membres de l'Association des pompiers de Montréal. Selon la Ville, dans l'après-midi du 13 février 2008, 103 véhicules opérationnels/interventions sur un total de 126 auraient quitté leur caserne sans raison et les membres de l'Association auraient perturbé les ondes radio pendant une heure. La séance de médiation n'ayant permis de régler que partiellement le litige, le Conseil a convoqué les parties à une audience publique.

Le Conseil ne peut rendre l'une ou l'autre des ordonnances prévues au Code du travail que « s'il estime que le conflit porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit… ». Ainsi, en l'absence d'une telle preuve, le Conseil ne saurait émettre les ordonnances prévues à cet effet au Code. En vertu de sa juridiction, il ne revient pas au Conseil de sanctionner l'absence d'autorisation de l'Employeur au regard de la sortie des véhicules et de l'utilisation des ondes radio s'il n'est pas en mesure de constater, par la preuve qui lui a été soumise, l'existence de la vraisemblance d'un préjudice aux services à la population. Il conclut à l'absence de telles preuves. Les gestes posés par les pompiers n'ont pas mis en péril la fourniture des services à la population.

Néanmoins, le Conseil a précisé dans sa décision, qu'il n'avalisait aucunement la démarche de l'Association des pompiers de Montréal d'utiliser, sans autorisation préalable de la Ville, les ondes radio et les véhicules opérationnels/interventions.

Moyens de pression des employés d'entretien de la Société de transport de Montréal

Le Conseil a reçu, le 14 décembre 2007, une demande d'intervention de la Société de transport de Montréal (STM) alléguant un certain nombre de moyens de pression exercés par les membres du Syndicat du transport de Montréal. Selon l'Employeur, ces moyens de pression seraient susceptibles de priver les usagers du service auquel ils ont droit. Dès réception de la demande, le Conseil convoquait les parties en séance de médiation. Cette médiation n'ayant pas permis à la Société de transport de Montréal et au Syndicat du transport de Montréal de trouver une solution à leurs difficultés, une audience publique a suivi afin de déterminer si la situation alléguée portait préjudice. Après avoir entendu les observations des parties, le Conseil ordonnait notamment à tous les salariés de l'usine Crémazie et du centre de transport St-Denis, membres du Syndicat du transport de Montréal :

- de cesser tout ralentissement d'activités ou moyens de pression visant à ralentir la production, et d'accomplir en tout temps leurs tâches selon la cadence normale, les pratiques usuelles et les directives de l'Employeur;
- de cesser de refuser, de façon concertée, d'effectuer du travail en heures supplémentaires requis par l'Employeur.

Le 14 novembre 2007, le Syndicat représentant les chauffeurs de la STM et l'Employeur font valoir leurs observations lors de l'audience publique.

Il ordonnait enfin au Syndicat du transport de Montréal de faire connaître immédiatement et publiquement son intention de se conformer aux ordonnances du Conseil, et ce, par l'entremise de son président, ce qui fut fait.

Le Conseil a déposé sa décision au bureau du greffier de la Cour supérieure.

Moyens de pression des chauffeurs de la Société de transport de Montréal

Le Conseil a reçu une demande d'intervention de la Société de transport de Montréal (STM) alléguant un certain nombre de moyens de pression exercés par les membres du Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés de services connexes. Selon l'Employeur, ces moyens de pression seraient susceptibles de priver les usagers du service auquel ils ont droit.

Avant de déterminer si la situation alléguée porte préjudice, le Conseil a entendu les observations de la Société de transport et celles du Syndicat lors d'une audience publique tenue 14 novembre 2007. Dans une décision rendue le lendemain, le Conseil ordonnait notamment :

- aux chauffeurs d'autobus de cesser immédiatement et de s'abstenir de faire des échanges d'autobus et de se conformer, en tout temps et en tous lieux, à leur assignation de travail donnée par l'Employeur, selon la pratique usuelle et les directives de travail. Selon la preuve présentée, une telle situation rend difficile pour l'Employeur de trouver les bons véhicules, aux bons endroits et conduits par le chauffeur assigné, et ce, notamment en situation d'urgence. En ne pouvant les retracer adéquatement et rapidement, l'Employeur ne peut garantir l'assistance à laquelle, tant les chauffeurs que les usagers, sont en droit de s'attendre ;
- aux changeurs d'accomplir toutes leurs tâches en fin de service, selon la pratique usuelle et les directives de travail concernant notamment l'évacuation des personnes et le verrouillage des stations de métro, et ce, pour des raisons de sécurité ;
- au Syndicat de faire connaître immédiatement et publiquement son intention de se conformer aux ordonnances du Conseil, et ce, par l'entremise de son président, ce qui fut fait. Cette décision du Conseil a aussi été déposée au bureau du greffier de la Cour supérieure.

Une mesure de réparation imposée au Syndicat des chauffeurs de la Société de transport de Laval

Une interruption de service est survenue le 12 avril 2007, entre 10 h et 12 h à la Société de transport de Laval (STL) à la suite d'un bris sur un autobus, soit la perte d'une roue lors d'un déplacement. À la suite de cet incident, le syndicat signifiait à ses membres d'interrompre l'ensemble du service de transport. Rejointe par l'Employeur qui l'informait de l'événement, la médiatrice du Conseil s'est aussitôt mise en route pour rencontrer les parties afin de discuter de solutions visant le rétablissement du service. Pendant son trajet, des échanges téléphoniques avec les parties confirmaient à la médiatrice que le service allait reprendre progressivement.

Par la suite, *Transport 2000 Québec*, une association de défense des usagers, déposait une plainte demandant au Conseil d'émettre des ordonnances en réparation contre le Syndicat et son président afin que soit compensé le préjudice subi par les usagers découlant de l'arrêt de travail illégal. Dans sa demande d'intervention, *Transport 2000 Québec* soutenait que 4000 usagers auraient été pénalisés pendant une période de deux heures, à la suite de l'interruption de service.

À la suite d'une audience publique tenue en octobre 2007, le Conseil déclare suffisante la somme de 10 000 $, proposée par le Syndicat des chauffeurs et *Transport 2000 Québec*, à titre de réparation au bénéfice des usagers du service de transport en commun de la STL auquel il a été porté préjudice le 12 avril 2007.

Le Conseil ordonne au Syndicat de verser ce montant à la Société de transport de la Ville de Laval d'ici le 31 octobre 2007 et il ordonne à l'Employeur de gérer ce fonds aux seules fins d'installation d'*Infobus* additionnels sur tout le territoire desservi par la STL, et ce, jusqu'à épuisement du fonds.

En rendant une décision en réparation, le Conseil ne doit pas chercher à compenser un dommage précis subi par un usager ni punir les responsables. Il doit chercher à compenser un préjudice de manière globale et non individuellement. C'est pourquoi le Conseil est d'avis que la compensation pécuniaire doit être affectée à un fonds utilisé pour l'installation d'Infobus afin d'en faire bénéficier l'ensemble des usagers du transport en commun de la STL.

Le 7 février 2008, le Conseil reçoit de la STL le bilan d'utilisation de la somme de 10 000 $ et il s'en déclare satisfait.

Moyens de pression des policiers et policières de la Ville de Gatineau

La séance de médiation tenue le 1er octobre 2007 entre la Ville de Gatineau et la Fraternité des policiers et des policières (FPVG) de cette Ville n'ayant pas permis de trouver une solution au litige, le Conseil convoque les parties dès le lendemain pour une audience publique. L'intervention du Conseil dans ce dossier faisait suite à une demande de la Ville de Gatineau alléguant le port de vêtements non réglementaires par les policiers.

Dans sa demande, la Ville alléguait que les citoyens de tout âge doivent être en mesure d'identifier rapidement et clairement un policier puisque le risque de confusion pourrait mettre en péril la sécurité des citoyens et des policiers. L'Employeur joignait également, au soutien de sa demande, une lettre du 27 septembre 2007 adressée au chef de police de la Ville de Gatineau et émanant de son homologue de la Ville d'Ottawa. Ce dernier demandait le port de l'uniforme réglementaire des agents de la patrouille de la FPVG qui veulent intervenir à titre d'agents spéciaux à Ottawa ou, le cas échéant, partout en Ontario.

Quelques heures avant le début de l'audience, la Ville de Gatineau retirait sa demande d'intervention.

Interventions en redressement

Employeurs	Syndicats	Décisions
SERVICES PUBLICS		
MUNICIPALITÉS OU RÉGIES INTERMUNICIPALES		
Municipalité de Val-des-Monts	Syndicat des travailleuses et travailleurs de la municipalité de Val-des-Monts (CSN)	Médiation
Ville de Gatineau	Fraternité des policiers et policières de la Ville de Gatineau	Médiation
Ville de Laval	Syndicat des cols bleus de la Ville de Laval (SCFP), section locale 4545	27-04-2007
Ville de Montréal	Association des pompiers de Montréal	11-11-2007
Ville de Montréal	Association des pompiers de Montréal	28-02-2008
Ville de Québec	Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec	Médiation
Ville de Sainte-Catherine	Syndicat des pompiers et pompières de la Ville de Sainte-Catherine	Médiation
Ville de Terrebonne	Syndicat des pompiers de la Rive-Nord, section locale 101	Médiation
CENTRES D'HÉBERGEMENT PRIVÉS		
CSH Villa Val des Arbres inc.	Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)	Médiation
Domaine des Pionniers	Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement de la Vallée-de-l'Or (CSN)	Médiation
ENTREPRISES DE TRANSPORT		
Société de transport de Laval	Syndicat des chauffeurs de la Société de transport de Laval (CSN)	23-10-2007
Société de transport de Laval	Syndicat des employés d'entretien de la Société de transport de Laval (CSN)	Médiation
Société de transport de Montréal	Syndicat du transport de Montréal (CSN)	02-11-2007
Société de transport de Montréal	Syndicat du transport de Montréal (CSN)	21-12-2007
Société de transport de Montréal	Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes en transport de la STCUM (SCFP, section locale 1983)	15-11-2007
ENTREPRISE DE TRANSPORT PAR AMBULANCE		
Coopérative des ambulanciers de la Mauricie	Syndicat des travailleurs unis du Québec (STUQ), section locale 911	Médiation
SECTEURS PUBLIC ET PARAPUBLIC		
Centre de santé et des services sociaux du Suroît	Syndicat des travailleuses et travailleurs du réseau du Suroît (CSN)	Médiation

Avis de grève

Employeurs	Syndicats	Nbre avis de grève	Décisions	Durée de grève
MUNICIPALITÉS				
Ville de Laval	Syndicat des cols bleus de la Ville de Laval (SCFP), section locale 4545	1	23-05-2007	Grève annulée
Ville de Saint-Georges	Syndicat des employés municipaux de Beauce (CSD)	1	20-06-2007	72 heures 30 minutes
ÉTABLISSEMENTS				
9034-5323 Québec inc. Résidence l'Émeraude	Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région Saguenay – Lac-Saint-Jean	1	Pas de décision Grève annulée	
CSH Villa Val des Arbres inc.	Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)	1	19-11-2007 05-12-2007	95 jours
Domaine des Pionniers	Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement de la Vallée-de-l'Or (CSN)	1	15-11-2007 26-11-2007	101 jours
Résidences Soleil (Les) - Pointe-aux-Trembles	Union des chauffeurs de camions, hommes d'entrepôts et autres ouvriers, Teamsters Québec, local 106	1	Pas de décision Grève annulée	
ENTREPRISES DE TRANSPORT EN COMMUN				
Société de transport de Montréal	Syndicat du transport de Montréal (CSN) (employés d'entretien)	1	17-05-2007	2 jours et 18 heures
Société de transport de Sherbrooke	Syndicat du personnel du transport adapté de la STS (CSN)	1	11-05-2007 Grève annulée	

Médiation

Le Conseil favorise la médiation pour le règlement des difficultés qui surviennent entre employeurs et syndicats. Avant de les convoquer à une audience publique, le Conseil intervient par l'intermédiaire de ses médiateurs pour aider les parties d'une part, à négocier les services essentiels ou à assurer leur respect en cours de grève et d'autre part, pour les amener à rétablir les services normaux auxquels la population a droit en dehors d'une grève légale ou à éviter qu'ils ne soient perturbés. L'intervention des médiateurs permet souvent aux parties de régler leur mésentente, voire d'éviter que le conflit n'éclate. Le Conseil prend généralement acte des ententes ou des engagements convenus lors de la médiation.

Quelques exemples de médiation

Demande d'intervention de la Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec

La Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec a fait parvenir le 2 octobre 2007 une demande d'intervention au Conseil alléguant :

- que l'Employeur aurait confié à une firme privée (Garda) la responsabilité de répondre en semaine et de jour au déclenchement de systèmes d'alarme dans les édifices de la Ville, travail qui serait normalement accompli par les policiers, et ce faisant, l'Employeur agirait en violation du Code du travail ;
- que l'Employeur aurait fait appel à des étudiants en techniques policières pour diriger la circulation à des intersections lors d'une manifestation, contrevenant ainsi aux dispositions de la Loi sur la police. Selon la Fraternité, le recours à du personnel inexpérimenté et non formé met en cause la sécurité de ces personnes. De plus, la Fraternité soutient que le public est en droit de s'attendre à ce que les services qui lui sont prodigués soient exécutés de façon normale.

Avec l'aide de la médiatrice du Conseil, les parties ont convenu d'une entente réglant le dossier et la Fraternité retirait sa demande d'intervention.

Moyens de pression des cols bleus de la Ville de Laval

La médiation convoquée le 27 avril 2007 aura permis à la Ville de Laval et au Syndicat représentant les cols bleus de convenir d'une entente. Dans cette entente, les membres du Syndicat s'engagent notamment à accomplir toutes leurs tâches sans ralentissement et selon les pratiques usuelles, et ce, jusqu'à ce qu'ils exercent la grève conformément à la Loi ou jusqu'à ce qu'une convention collective ou ce qui en tient lieu intervienne entre les parties. À la suite de ces engagements, la Ville a retiré sa demande d'intervention auprès du Conseil.

Grève des salariés du Domaine des pionniers Vallée-de-l'Or

Le syndicat représentant le personnel de la résidence Domaine des pionniers Vallée-de-l'Or a exercé son droit de grève du 17 novembre 2007 à 0 h 01 jusqu'au 27 février 2008. Le Conseil a jugé que les services essentiels prévus à l'entente étaient suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents.

Pendant la durée de la grève, le médiateur affecté au dossier est intervenu pour aider les parties lors de difficultés dans l'application de leur entente de services essentiels. Le médiateur s'est même déplacé à Val-D'Or à cet effet.

Les travailleuses et les travailleurs du réseau du Suroît menacent de ne pas faire d'heures supplémentaires

Le 15 juin 2007, le Service de la médiation reçoit un appel de l'Employeur à la suite d'une menace des travailleuses et des travailleurs du réseau du Suroît de ne pas faire d'heures supplémentaires, ce qui aurait pu avoir un impact sur les services à la population. À la suite de l'intervention de la médiatrice, cette menace est écartée.

Des pompiers non disponibles pour assurer la garde à Sainte-Catherine

Le 22 juin 2007 en fin d'après-midi, la Ville de Sainte-Catherine demande au Conseil d'intervenir puisque les pompiers à temps partiel se sont déclarés non disponibles pour assurer la garde au cours de la fin de semaine. L'intervention de la médiatrice permet aux parties de trouver une solution pour assurer le service à la population.

Révision judiciaire

Peut-on interjeter appel des décisions du Conseil ? La réponse est NON. En effet, il ressort du chapitre VIII du Code du travail qu'une décision du Conseil est finale et sans appel. Toutefois, il est possible pour une partie de s'adresser à la Cour supérieure du Québec si elle estime que le Conseil a rendu une décision manifestement déraisonnable ou a outrepassé sa compétence ; c'est ce qu'on appelle la révision judiciaire.

Soulignons que sur l'ensemble des quelque [illegible] décisions rendues depuis 1982, il n'y a eu que 58 contestations judiciaires. De ce nombre, seulement 3 décisions du Conseil ont été révisées.

Fédération des médecins spécialistes du Québec et al.

Le 9 janvier 2007, la Fédération des médecins spécialistes du Québec et al. déposent, à la Cour supérieure[1], une requête en révision judiciaire de la décision du Conseil rendue le 8 décembre 2006 et en annulation de décret de nomination.

La requête allègue notamment le manque d'indépendance et d'impartialité du Conseil à la fois sous les angles institutionnel et individuel (décrets de nomination des membres, formation et conditions de renouvellement de leur mandat). La requête conteste aussi l'interprétation et l'application données par le Conseil à l'égard des articles 5 et 6 de la loi spéciale[2] et des conditions d'exercice de ses compétences.

L'audition de la requête ayant été reportée au 27 septembre 2007, les parties déposent, à cette date, une déclaration de règlement hors cour, ce qui met fin aux procédures. Entre-temps, le 21 juin 2007, l'Assemblée nationale abroge[3] intégralement la loi spéciale concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes. Le Conseil n'a donc plus juridiction à leur égard.

1 N° de Cour : 500-17-034670-078

2 Loi concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes, L.Q. 2006, c. 16.

3 Loi abrogeant la Loi concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes, L.Q. 2007, c.6.

Planification stratégique

Le plan stratégique 2005–2008 du Conseil retenait trois actions prioritaires : s'assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles, rendre l'information de plus en plus accessible et optimiser l'organisation du travail.

Afin de s'**assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles**, le Conseil a continué de mesurer ses délais d'intervention. En effet, la rapidité d'intervention constitue une caractéristique importante de son fonctionnement puisqu'il intervient souvent dans un contexte d'urgence, et ce, pour protéger la population lors d'un conflit de travail. Lorsqu'il est appelé à intervenir au regard de ses pouvoirs de redressement, une telle intervention se fait en moins de 24 heures dans 68 % des cas et ses décisions sont rendues dans 80 % des cas, en moins de 48 heures.

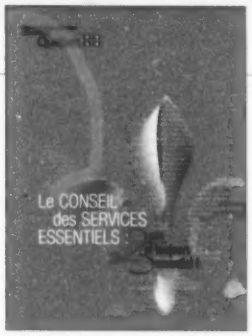
Cette dernière année du plan stratégique a été l'occasion de réaliser **un bilan portant sur les 25 ans** d'existence du Conseil, ce qui permet notamment de mieux informer ses clientèles et de **rendre l'information de plus en plus accessible** (voir ci-contre la description de ce bilan).

La population, par l'utilisation du courrier électronique, fait connaître au Conseil ses préoccupations et ses attentes en matière de services essentiels ou de services qu'elle considère être en droit d'obtenir. Afin de bien informer ses correspondants des actions entreprises, le Conseil répond à ces diverses demandes en moins de 24 heures pour 80 % des cas.

Pour réaliser sa mission, le Conseil **a optimisé son organisation du travail**. La qualification du personnel par une formation compatible avec les besoins organisationnels fait partie des préoccupations de l'administration. Ainsi, à titre d'exemple, 87 % du personnel a reçu, au cours de cet exercice budgétaire, une moyenne de 4,6 jours de formation.

Le Conseil des services essentiels : 25 ans et toujours essentiel !

Un bilan se veut un moment privilégié d'analyse rétrospective, de réflexion prospective et de questionnement : « Comment,



au fil des ans, le Conseil des services essentiels a-t-il exercé sa compétence ? » Pour répondre à cette interrogation, le Conseil a publié, en janvier 2008, un ouvrage qui rappelle les événements ayant conduit à sa création et met en évidence son originalité : *Le Conseil des services essentiels : 25 ans et toujours essentiel !*

Dans le cadre des travaux entourant la réalisation de ce bilan, le Conseil a, en juin 2007, commandé un sondage afin de mesurer sa notoriété et la connaissance de son mandat auprès de la population adulte du Québec. Ainsi, le taux de notoriété de l'organisme est de 60 %. Quant à la pertinence de l'organisme, il ressort que pour plus de quatre personnes sur cinq, soit 81 %, l'existence du Conseil est pleinement justifiée.

Bilan administratif

2007 2008

Contexte des interventions

Le Conseil est un tribunal administratif qui regroupe des employés à Montréal et à Québec. S'ajoutent au personnel, cinq membres à plein temps dont le président-directeur général, la vice-présidente et deux membres sur convocation. Lorsqu'une situation le commande, les membres et le personnel se mobilisent sans délai pour réaliser sa mission. Le Conseil s'assure par ailleurs que ses processus de travail sont efficaces puisque souvent, ses interventions se font à l'intérieur d'un délai de 24 à 48 heures, quels que soient l'heure et le jour de la semaine.

Des efforts de rationalisation

Le Conseil a continué de contribuer aux efforts d'intégration des services administratifs, priorité du gouvernement. Ainsi, il a conclu, en juillet 2007, une entente de prêt de service d'une ressource en informatique du Conseil avec le Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières (BDRVM). Une entente semblable a, par ailleurs, été conclue avec la Cour d'appel du Québec (CAQ), en décembre 2007. En janvier 2008, il a convenu de partager certains services en soutien informatique, administratif et documentaire avec le Conseil consultatif du travail et de la main d'œuvre (CCTM).

Enfin, le Conseil a adhéré et collaboré à l'implantation du système comptable Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) pour en amorcer l'exploitation le 1er novembre 2007.

Loi sur l'équité salariale

À la suite des modifications apportées à la Loi sur l'équité salariale, en 2006, le Conseil s'est vu octroyer le statut d'une entreprise au sens de cette dernière. Ainsi, celui-ci a complété, en 2007, son exercice d'équité salariale avec ses employées syndiquées.

L'éthique

L'éthique fait partie des valeurs intrinsèques mises de l'avant par le Conseil des services essentiels puisque tant les membres, le Service de la médiation et des enquêtes et le personnel se sont dotés d'un tel code. Les trois codes d'éthique peuvent être consultés sur son site Internet.

Demandes d'accès à l'information

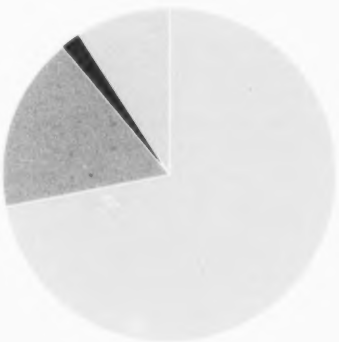
Le Conseil a reçu au cours de la dernière année, six demandes d'accès à l'information, demandes auxquelles il a répondu avec célérité.

Budget de dépenses

La répartition des dépenses de fonctionnement se présente comme suit :

Rémunération	72 %
Loyers	17 %
Services professionnels	2 %
Autres dépenses	9 %

Les dépenses totales du Conseil pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008 sont de 2 828 947 $.



Médiation

Le Conseil favorise la médiation pour le règlement des difficultés qui surviennent entre employeurs et syndicats. Avant de les convoquer à une audience publique, le Conseil intervient par l'intermédiaire de ses médiateurs pour aider les parties d'une part à négocier les services essentiels ou à assurer leur respect en cours de grève et d'autre part, pour les amener à rétablir les services normaux auxquels la population a droit en dehors d'une grève légale ou à éviter qu'ils soient perturbés. L'intervention des médiateurs permet souvent aux parties de régler leur mésentente, voire d'éviter que le conflit n'éclate. Le Conseil prend généralement acte des ententes ou des engagements négociés lors de la médiation.

Quelques exemples de médiation

Demande d'intervention de la Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec

La Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec a fait parvenir le 2 octobre 2007 une demande d'intervention au Conseil alléguant :

► que l'Employeur aurait confié à une firme privée (Garda) la responsabilité de répondre en semaine et de jour au déclenchement de systèmes d'alarme dans les édifices de la Ville, travail qui serait normalement accompli par les policiers, et ce faisant, l'Employeur agirait en violation du Code du travail ;

► que l'Employeur aurait fait appel à des étudiants en techniques policières pour diriger la circulation à des intersections lors d'une manifestation, contrevenant ainsi aux dispositions de la Loi sur la police. Selon la Fraternité, le recours à du personnel inexpérimenté et non formé met en cause la sécurité de ces personnes. De plus, la Fraternité soutient que le public est en droit de s'attendre à ce que les services qui lui sont prodigués soient exécutés de façon normale.

Avec l'aide de la médiatrice du Conseil, les parties ont convenu d'une entente réglant le dossier et la Fraternité retirait sa demande d'intervention.

Moyens de pression des cols bleus de la Ville de Laval

La médiation convoquée le 27 avril 2007 aura permis à la Ville de Laval et au Syndicat représentant les cols bleus de convenir d'une entente. Dans cette entente, les membres du Syndicat s'engagent notamment à accomplir toutes leurs tâches sans ralentissement et selon les pratiques usuelles, et ce, jusqu'à ce qu'ils exercent la grève conformément à la Loi ou jusqu'à ce qu'une convention collective ou ce qui en tient lieu intervienne entre les parties. À la suite de ces engagements, la Ville a retiré sa demande d'intervention auprès du Conseil.

Grève des salariés du Domaine des pionniers Vallée-de-l'Or

Le syndicat représentant le personnel de la résidence Domaine des pionniers Vallée-de-l'Or a exercé son droit de grève du 17 novembre 2007 à 0 h 01 jusqu'au 27 février 2008. Le Conseil a jugé que les services essentiels prévus à l'entente étaient suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents.

Pendant la durée de la grève, le médiateur affecté au dossier est intervenu pour aider les parties lors de difficultés dans l'application de leur entente de services essentiels. Le médiateur s'est même déplacé à Val-D'Or à cet effet.

Les travailleuses et les travailleurs du réseau du Suroît menacent de ne pas faire d'heures supplémentaires

Le 13 juin 2007, le Service de la médiation reçoit un appel de l'Employeur à la suite d'une menace des travailleuses et des travailleurs du réseau du Suroît de ne pas faire d'heures supplémentaires, ce qui aurait pu avoir un impact sur les services à la population. À la suite de l'intervention de la médiatrice, cette menace est écartée.

Des pompiers non disponibles pour assurer la garde à Sainte-Catherine

Le 22 juin 2007 en fin d'après-midi, la Ville de Sainte-Catherine demande au Conseil d'intervenir puisque les pompiers à temps partiel se sont déclarés non disponibles pour assurer la garde au cours de la fin de semaine. L'intervention de la médiatrice permet aux parties de trouver une solution pour assurer le service à la population.

Révision judiciaire

Peut-on interjeter appel des décisions du Conseil ? La réponse est NON. En effet, il ressort du chapitre VIII du Code du travail qu'une décision du Conseil est finale et sans appel. Toutefois, il est possible pour une partie de s'adresser à la Cour supérieure du Québec si elle estime que le Conseil a rendu une décision manifestement déraisonnable ou a outrepassé sa compétence : c'est ce qu'on appelle la révision judiciaire. Soulignons que sur l'ensemble des quelque 8 000 décisions rendues depuis 1969, il n'y a eu que 58 contestations judiciaires. De ce nombre, seulement 2 décisions du Conseil ont été révisées.

Fédération des médecins spécialistes du Québec et al.

Le 9 janvier 2007, la Fédération des médecins spécialistes du Québec et al. déposent, à la Cour supérieure[1], une requête en révision judiciaire de la décision du Conseil rendue le 8 décembre 2006 et en annulation de décret de nomination.

La requête allègue notamment le manque d'indépendance et d'impartialité du Conseil à la fois sous les angles institutionnel et individuel (décrets de nomination des membres, formation et conditions de renouvellement de leur mandat). La requête conteste aussi l'interprétation et l'application données par le Conseil à l'égard des articles 5 et 6 de la loi spéciale[2] et des conditions d'exercice de ses compétences.

L'audition de la requête ayant été reportée au 27 septembre 2007, les parties déposent, à cette date, une déclaration de règlement hors cour, ce qui met fin aux procédures. Entre-temps, le 21 juin 2007, l'Assemblée nationale abroge[3] intégralement la loi spéciale concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes. Le Conseil n'a donc plus juridiction à leur égard.

1. N° de Cour : 500-17-034670-078
2. Loi concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes, L.Q. 2006, c. 16.
3. Loi abrogeant la Loi concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes, L.Q. 2007, c. 6.

Planification stratégique

Le plan stratégique 2005–2008 du Conseil retenait trois actions prioritaires : s'assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles, rendre l'information de plus en plus accessible et optimiser l'organisation du travail.

Afin de s'**assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles**, le Conseil a continué de mesurer ses délais d'intervention. En effet, la rapidité d'intervention constitue une caractéristique importante de son fonctionnement puisqu'il intervient souvent dans un contexte d'urgence, et ce, pour protéger la population lors d'un conflit de travail. Lorsqu'il est appelé à intervenir au regard de ses pouvoirs de redressement, une telle intervention se fait en moins de 24 heures dans 68 % des cas et ses décisions sont rendues dans 80 % des cas, en moins de 48 heures.

Cette dernière année du plan stratégique a été l'occasion de réaliser **un bilan portant sur les 25 ans** d'existence du Conseil, ce qui permet notamment de mieux informer ses clientèles et de **rendre l'information de plus en plus accessible** (voir ci-contre la description de ce bilan).

La population, par l'utilisation du courrier électronique, fait connaître au Conseil ses préoccupations et ses attentes en matière de services essentiels ou de services qu'elle considère être en droit d'obtenir. Afin de bien informer ses correspondants des actions entreprises, le Conseil répond à ces diverses demandes en moins de 24 heures pour 80 % des cas.

Pour réaliser sa mission, le Conseil a **optimisé son organisation du travail**. La qualification du personnel par une formation compatible avec les besoins organisationnels fait partie des préoccupations de l'administration. Ainsi, à titre d'exemple, 87 % du personnel a reçu, au cours de cet exercice budgétaire, une moyenne de 4,6 jours de formation.

Le Conseil des services essentiels : 25 ans et toujours essentiel !

Un bilan se veut un moment privilégié d'analyse rétrospective, de réflexion prospective et de questionnement : « Comment, au fil des ans, le Conseil des services essentiels a-t-il exercé sa compétence ? » Pour répondre à cette interrogation, le Conseil a publié, en janvier 2008, un ouvrage qui rappelle les événements ayant conduit à sa création et met en évidence son originalité : *Le Conseil des services essentiels : 25 ans et toujours essentiel !*

Dans le cadre des travaux entourant la réalisation de ce bilan, le Conseil a, en juin 2007, commandé un sondage afin de mesurer sa notoriété et la connaissance de son mandat auprès de la population adulte du Québec. Ainsi, le taux de notoriété de l'organisme est de 60 %. Quant à la pertinence de l'organisme, il ressort que pour plus de quatre personnes sur cinq, soit 81 %, l'existence du Conseil est pleinement justifiée.

Bilan administratif

Contexte des interventions

Le Conseil est un tribunal administratif qui regroupe des employés à Montréal et à Québec. S'ajoutent au personnel, cinq membres à plein temps dont le président-directeur général, la vice-présidente et deux membres sur convocation. Lorsqu'une situation le commande, les membres et le personnel se mobilisent sans délai pour réaliser sa mission. Le Conseil s'assure par ailleurs que ses processus de travail sont efficaces puisque souvent, ses interventions se font à l'intérieur d'un délai de 24 à 48 heures, quels que soient l'heure et le jour de la semaine.

Des efforts de rationalisation

Le Conseil a continué de contribuer aux efforts d'intégration des services administratifs, priorité du gouvernement. Ainsi, il a conclu, en juillet 2007, une entente de prêt de service d'une ressource en informatique du Conseil avec le Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières (BDRVM). Une entente semblable a, par ailleurs, été conclue avec la Cour d'appel du Québec (CAQ), en décembre 2007. En janvier 2008, il a convenu de partager certains services en soutien informatique, administratif et documentaire avec le Conseil consultatif du travail et de la main d'œuvre (CCTM).

Enfin, le Conseil a adhéré et collabore à l'implantation du système comptable Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) pour en amorcer l'exploitation le 1er novembre 2007.

Loi sur l'équité salariale

À la suite des modifications apportées à la Loi sur l'équité salariale, en 2006, le Conseil s'est vu octroyer le statut d'une entreprise au sens de cette dernière. Ainsi, celui-ci a complété, en 2007, son exercice d'équité salariale avec ses employées syndiquées.

L'éthique

L'éthique fait partie des valeurs intrinsèques mises de l'avant par le Conseil des services essentiels puisque tant les membres, le Service de la médiation et des enquêtes et le personnel se sont dotés d'un tel code. Les trois codes d'éthique peuvent être consultés sur son site Internet.

Demandes d'accès à l'information

Le Conseil a reçu au cours de la dernière année, six demandes d'accès à l'information, demandes auxquelles il a répondu avec célérité.

2007-2008

Budget de dépenses

La répartition des dépenses de fonctionnement se présente comme suit :

Rémunération	72 %
Loyers	17 %
Services professionnels	2 %
Autres dépenses	9 %

Les dépenses totales du Conseil pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008 sont de 2 828 947 $.

Le rayonnement international du Conseil

« Ce qui est intéressant dans le modèle québécois, c'est l'équilibre entre le droit fondamental à la grève et le bon fonctionnement des services publics, puisqu'il a été négocié avec les organisations syndicales ».

Déclaration de Ségolène Royal à la suite d'une rencontre au Conseil des services essentiels le 20 septembre 2007, *Journal de Québec*, 21 septembre 2007, p. 19

L'ex-candidate à l'élection présidentielle de 2007 en France, Ségolène Royal a effectué une visite de quatre jours au Québec en septembre 2007. À l'occasion de cette visite, Madame Royal s'est intéressée à plusieurs aspects de la vie québécoise dont les relations du travail.

Une rencontre portant sur les principaux outils québécois du dialogue social a été organisée par le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre. Cette rencontre regroupant des représentants du milieu syndical, patronal et des organismes œuvrant en relations du travail s'est tenue dans les locaux du Conseil des services essentiels. Les journalistes rencontrés à la suite de cette présentation ont retenu plus particulièrement les impressions de Madame Royal sur le rôle du Conseil des services essentiels tout en faisant le parallèle avec la nouvelle loi adoptée en France en juillet 2007 et qui porte sur la continuité des services publics dans les transports terrestres.

✣✣✣

Le 11 juillet 2007, le Conseil des services essentiels recevait une délégation de la Nouvelle-Calédonie regroupant des porte-parole patronaux et syndicaux qui s'intéressaient à l'expertise développée au Québec en matière de services essentiels lors de conflits de travail.

Entourant Ségolène Royal, on reconnaît sur la photo le président du Conseil des services essentiels, Normand Gauthier, le président de la Fédération des travailleurs du Québec, Henri Massé, le président-directeur général du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, Fernand Matteau, le président du Conseil du patronat, Michel Kelly-Gagnon et le sous-ministre adjoint des relations du travail, Daniel Charbonneau.

Plus de 30 personnes originaires de la Nouvelle-Calédonie ont suivi avec intérêt la présentation de la mission du Conseil des services essentiels.

Conseil des services essentiels
Québec

Québec
525, boulevard René-Lévesque Est, RC 35
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : (418) 643-3153 • Télécopieur : (418) 643-1569

Montréal
800, tour de la place Victoria, 25e étage
Montréal (Québec) H4Z 1H9
Téléphone : (514) 873-7246 • Télécopieur : (514) 873-3839

Autres régions
Téléphone : 1 800 337-7246

Site Internet
www.cses.gouv.qc.ca

Courriel
info@cses.gouv.qc.ca

Design graphique : Claire Senneville

Impression : Impresse

Réalisation : Conseil des services essentiels

Dépôt légal – deuxième trimestre 2008
Bibliothèque nationale du Québec
Gouvernement du Québec
ISBN 978-2-550-53000-8 ISSN 1709-8912